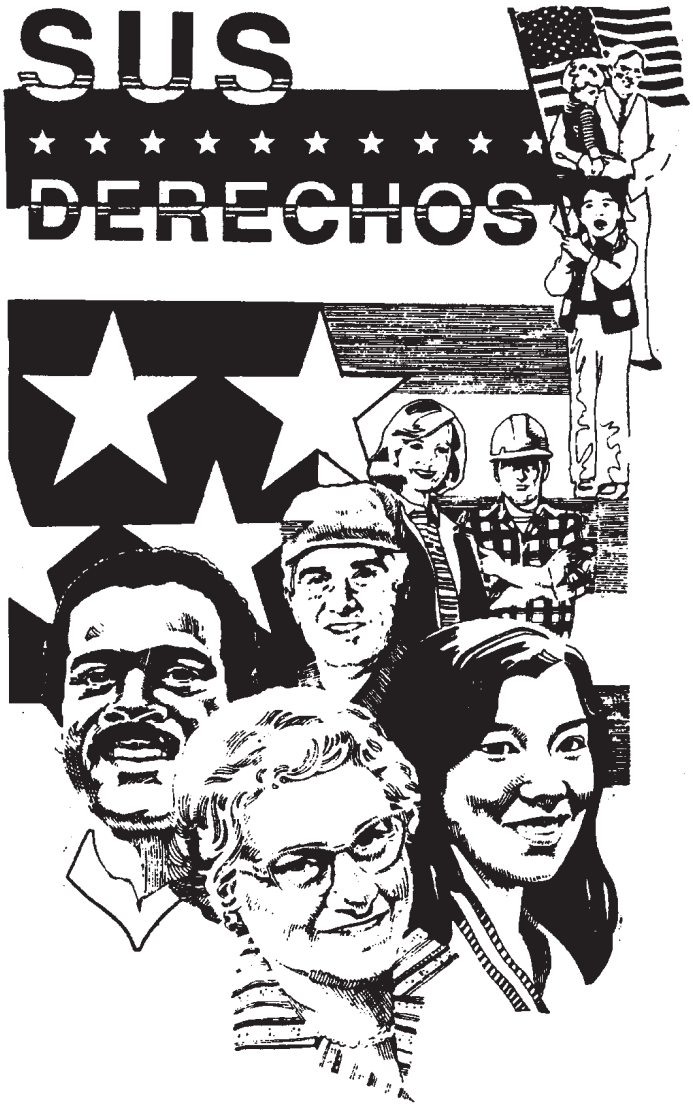


# Bajo los programas de asistencia pública de California

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

Si usted está solicitando o recibiendo, o si ha recibido asistencia pública en California, tiene derechos específicos.

Este folleto describe sus derechos y explica lo que usted puede hacer si tiene una queja. La información es para personas que soliciten, reciban o hayan recibido asistencia o servicios de cualquiera de los siguientes programas de asistencia:

**Programa de Asistencia para Adopciones (AAP)**

**Programa para Personas que Abusan del Alcohol y las Drogas**

**Asistencia Médica de California (Medi-Cal)**

**Programa de California de Oportunidades de Trabajo y Responsabilidad hacia los Niños (CalWORKs)**

**Programa para la Transición de la Asistencia Pública al Trabajo *(Welfare to Work)***

**Servicios de Bienestar para Niños**

**Programa de Servicios Médicos del Condado administrado por el estado**

**Asistencia Dental de California (Denti-Cal)**

**Estampillas para Comida**

**Cuidado de Crianza Temporal *(Foster Care)***

**Servicios de Casa y Cuidado Personal (IHSS)**

**Programa de Servicios Múltiples para Ancianos**

**Asistencia Monetaria para Refugiados**

**Servicios Sociales**

Si usted tiene alguna queja con respecto a un subsidio otorgado por el condado (asistencia general/ayuda general), tiene que presentar una petición al condado para que se cambien sus beneficios.

Si tiene una queja respecto al Programa de Ingresos Suplementales de Seguridad/Pagos Suplementarios del Estado (SSI/SSP), tiene que hablar del problema con alguien en la oficina del Seguro Social más cercana a usted. La Administración del Seguro Social se encarga de las quejas y las audiencias relacionadas a los programas de asistencia para las personas ancianas, ciegas e incapacitadas o discapacitadas.

## Servicios multilingües

**Si usted o alguien que usted conozca tiene problemas al solicitar o recibir asistencia pública porque no habla inglés, pida la ayuda de alguien que hable su idioma. Si la oficina de bienestar público del condado no tiene un empleado con quien usted pueda hablar, llame a este número para que le ayuden: 1-800-952-5253. No tendrá que pagar la llamada.**

# Sus derechos

Como persona que solicita o recibe asistencia pública en California, usted tiene el derecho de:

- ★ **recibir una explicación por escrito de la decisión sobre su solicitud.**
- ★ **recibir una explicación por escrito cuando se haga cualquier cambio en su elegibilidad, beneficios o plan de servicios.**
- ★ **apelar cualquier decisión sobre su elegibilidad, beneficios o plan de servicios.**
- ★ **ver cualquier información que usted le dé al condado relacionada a su elegibilidad. Puede examinar el expediente de su caso en su totalidad si solicita una audiencia con el estado (vea la sección de este folleto titulada: "Lo que usted puede hacer").**
- ★ **presentar una queja cuando crea que se le ha discriminado debido a su raza, color, religión, sexo, origen nacional, afiliación política, incapacidad, discapacidad, estado civil o edad.**
- ★ **ser tratado con cortesía, consideración y respeto.**
- ★ **recibir la misma consideración y trato que todos los demás solicitantes o beneficiarios sin que se tenga en cuenta su raza, color, religión, sexo, origen nacional, afiliación política, incapacidad, discapacidad, estado civil ni edad.**
- ★ **que se conserve de una manera confidencial la información del expediente de su caso, excepto si las leyes federales y estatales especifican lo contrario.**
- ★ **tener una vida personal privada. Sin embargo, usted tiene que comprender que se requiere cierta información personal para determinar su elegibilidad y necesidad para recibir asistencia pública.**

Cuando usted solicite o reciba asistencia pública, sus derechos tienen que ser respetados por todas las personas y organizaciones con las que tenga contacto, incluyendo los departamentos de bienestar público de los condados, casas e instituciones de hospedaje y cuidado, guarderías infantiles, personal de los programas de empleo o de entrenamiento, hospitales, residencias de cuidado médico continuo no intenso, médicos, dentistas, y farmacéuticos.

**En el Departamento de Servicios Sociales de California, hay a la disposición un aparato de telecomunicaciones para las personas sordas (TDD). Si tiene una queja sobre los servicios de asistencia pública, se puede comunicar con nosotros por medio del TDD llamando gratuitamente al 1-800-952-8349.**

# Lo que usted puede hacer

Si no está de acuerdo con la acción del condado en cuanto a su solicitud, beneficios de asistencia pública, o plan de servicios, puede hacer una o todas las cosas que se mencionan a continuación:

1. Hablar con alguien en el departamento de bienestar público del condado. Explique por qué no está de acuerdo y pida que le ayuden.

2. Presentar una queja formal contra el condado ante el Departamento de Servicios Sociales de California. Para hacer esto, llame gratuitamente o escriba a:

   **Public Inquiry and Response**
   **P.O. Box 944243, M.S. 16-23**
   **Sacramento, California 94244-2430**
   **Teléfono 1-800-952-5253 (voz)**
   **1-800-952-8349 (TDD)**

   Indique que quiere que su problema se trate como una "queja" y dé la razón de la queja. El Departamento de Servicios Sociales le avisará al departamento de bienestar público del condado de la queja, y el condado revisará los datos de su caso. Si el condado determina que usted tiene derecho a un ajuste en su asistencia, es posible que su queja pueda resolverse sin otra acción por parte de usted o del Departamento de Servicios Sociales.

3. Solicitar una audiencia con el estado.
   **TIENE QUE SOLICITAR LA AUDIENCIA CON EL ESTADO ANTES DE QUE PASEN 90 DIAS CONSECUTIVOS (NO TRES MESES) A PARTIR DE LA FECHA DE LA ACCION DEL CONDADO.** Este plazo de 90 días es pertinente aunque haya presentado una queja. El período de 90 días comienza el día en que el condado le envía la notificación de acción.

   Otra cosa importante que usted debe saber es esto: si decide pedir una audiencia con el estado debido a que su asistencia se va a reducir o terminar, **es posible que continúe recibiendo la misma asistencia que recibía antes, hasta la fecha de la audiencia, si solicita la audiencia antes de la fecha en que la acción entre en vigor. Sus estampillas para comida pueden continuar sin cambios sólo hasta el final de su período actual de certificación. Si la decisión de la audiencia no es a su favor, es posible que ocurra un pago excesivo en la cantidad de asistencia monetaria y el valor de las estampillas para comida que se le pagó a usted mientras que la audiencia estaba pendiente.**

También, es buena idea guardar el sobre de la notificación de acción para enseñárselo al juez de leyes administrativas. La fecha es importante. Después de la audiencia, el juez de leyes administrativas le informará si su asistencia va a cambiar mientras que se considera su caso.

**Para pedir una audiencia con el estado,** complete la sección titulada "Petición para una audiencia" *(Request for State Hearing)* en el reverso de la notificación de acción. Si usted tiene dificultad para entender inglés, indique su idioma y dialecto. Puede escribir una carta explicando la acción del condado que usted cree está equivocada y su necesidad de ayuda en relación al idioma. Envíe su solicitud para una audiencia al departamento de bienestar público del condado a la dirección indicada en la notificación de acción.

También se puede solicitar una audiencia con el estado verbalmente. Esto se puede hacer llamando por teléfono al número gratuito 1-800-952-5253, o si tiene problemas de sordera, al 1-800-952-8349 (TDD).

# Audiencias con el estado

La audiencia con el estado es un proceso informal entre usted, un juez de leyes administrativas del Departamento de Servicios Sociales de California, y un representante del condado. No es una audiencia de la corte. Si quiere, puede llevar a un abogado u otro representante con usted. Puede llevar testigos. Un juez de leyes administrativas del Estado de California está a cargo de la audiencia, en la cual no se permite que el público observe ni participe.

## HORA Y LUGAR DE LA AUDIENCIA

Por lo menos diez días antes de su audiencia, el Departamento de Servicios Sociales de California le mandará una carta con información exacta sobre la fecha y el lugar donde se llevará a cabo la audiencia. En algunos condados también se le dirá la hora exacta de su audiencia. En otros condados, se le programará ya sea para la mañana o la tarde. La mayoría de las audiencias empezarán a las 8:30 de la mañana o a la 1:00 de la tarde. Ya que se programarán varias audiencias para la misma hora, usted debe anticipar que es posible que su audiencia comience con retraso. No se proporciona cuidado de niños en el lugar donde se lleva a cabo la audiencia.

Las audiencias normalmente se llevan a cabo en edificios públicos en el condado. Si usted, por razones de salud, incapacidad o discapacidad, no puede asistir a la audiencia en el lugar designado, es posible que la audiencia se pueda llevar a cabo en su hogar, en otro lugar convenido, o por teléfono, si usted está de acuerdo. Para justificar una audiencia en su hogar, es posible que se le requiera verificación médica. Si cree que reúne los requisitos para una audiencia en su hogar, o si desea una audiencia por teléfono, llame o escriba a la División de Audiencias con el Estado para explicar sus razones:

State Hearings Division
744 P Street, M.S. 19-36
Sacramento, CA 95814
Teléfono: 1-800-743-8525

Si cambia de dirección después de solicitar la audiencia con el estado, pero antes de que se lleve a cabo la misma o se adopte la decisión, usted debe informar a la División de Audiencias con el Estado *(State Hearings Division)* de su nueva dirección llamando al número gratuito 1-800-743-8525 (voz o TDD).

Si usted ya no es residente del Estado de California, se harán los arreglos necesarios para que su audiencia se lleve a cabo por teléfono. Antes de la audiencia se le enviarán instrucciones detalladas acerca de cómo se conducen las audiencias por teléfono.

**DECLARACIONES DE POSICION**

Se le permite obtener, antes de su audiencia, una copia escrita a máquina de la declaración de posición del condado. Esta es una declaración que describe la acción que tomó el condado y su razón para tomarla. Puede recoger esta declaración en cualquier momento durante las horas de oficina de los dos días hábiles anteriores a la fecha de su audiencia. Puede llamar a la oficina de apelaciones del condado para asegurar que esté listo este documento.

Si el documento no está listo, o si el condado lo cambia después de dárselo, usted tiene el derecho de posponer su audiencia debido a un motivo justificado. Esto significa que su audiencia se volverá a programar y que continuará recibiendo la asistencia que se le estaba dando mientras se esperaba la audiencia. El trabajador de apelaciones le puede dar la declaración en el departamento de bienestar público del condado.

Usted también puede entregar, en su audiencia, una declaración por escrito explicando su posición respecto al asunto que el juez de leyes administrativas va a tratar. La declaración de posición del condado así como la declaración por escrito de usted formarán parte del expediente de su audiencia y serán examinadas por el juez de leyes administrativas.

**APLAZAMIENTOS**

Si usted quiere posponer su audiencia y el asunto de ésta es el Programa de Estampillas para Comida, puede pedir y recibirá el primer aplazamiento automáticamente. En cualquier otro caso en que quiera un aplazamiento, tendrá que notificar al estado antes de la fecha de la audiencia, y dar un motivo justificado. Mande una petición por escrito a la División de Audiencias con el Estado o llame al número gratuito 1-800-743-8525 (voz o TDD).

Si no asiste a la audiencia programada y aún quiere una audiencia, tiene que pedir que se vuelva a abrir la misma y dar un motivo justificado por el que no asistió a la audiencia programada.

**ANTES DE LA AUDIENCIA**

**Usted tiene que presentarse a la audiencia o autorizar a alguien que conozca los hechos de su caso para que se presente a la misma.** Si piensa mandar a otra persona en su lugar, usted debe mandar el nombre, la dirección y el número de teléfono de ese representante a la División de Audiencias con el Estado. También tiene que firmar una declaración escrita autorizando a su representante para que asista a la audiencia a nombre suyo. Debe enviar esta declaración a la División de Audiencias con el Estado. Debe guardar una copia para entregársela al juez de leyes administrativas durante la audiencia.

Usted puede ir a la audiencia con su representante y puede pedirles a otras personas que conozcan los hechos de su caso que estén presentes en la audiencia para decirle al juez de leyes administrativas lo que saben del caso. Si usted quiere tener en su audiencia a otras personas o documentos importantes para su caso, puede pedir que se mande un citatorio o una orden para presentar los documentos requeridos. Para pedir un citatorio u orden para presentar documentos, **antes** de la fecha de la audiencia, escriba o llame a la oficina más cercana a usted de las que se indican a continuación:

**State Hearings Division**
**744 P Street, M.S. 19-44**
**Sacramento, CA 95814**
**Teléfono (916) 229-4187**

**State Hearings Division**
**107 South Broadway,**
**Room 6005**
**Los Angeles, CA 90012**
**Teléfono (213) 897-3983**

**State Hearings Division**
**Fox Plaza**
**1390 Market Street,**
**Room 1101**
**San Francisco, CA 94102**
**Teléfono (415) 557-0526**

**State Hearings Division**
**355 West Grand Ave.,**
**Suite 4**
**Escondido, CA 92025-2649**
**Teléfono (619) 735-5070**

**State Hearings Division**
**2550 Mariposa Mall, #3088**
**Fresno, CA 93721**
**Teléfono (209) 445-5775**

Indique el nombre de la persona que usted quiere que sea citada o describa los documentos que quiere que se obtengan y explique por qué son importantes para su audiencia. El juez de leyes administrativas encargado del caso determinará si se debe emitir un citatorio u orden para presentar documentos. Será la responsabilidad de usted el entregarle el citatorio u orden para presentar documentos a la persona que quiera que sea citada.

Usted tiene el derecho de ver el expediente de su caso y los ordenamientos antes de la audiencia. Llame a la oficina de apelaciones de su condado para hacer los arreglos necesarios para esta revisión.

## EN LA AUDIENCIA

Si usted notificó a la División de Audiencias con el Estado, antes de su audiencia, que necesitaba ayuda en relación al idioma, habrá un intérprete presente en la audiencia para ayudarle a usted y a los otros participantes. Usted tiene que estar preparado para presentar su caso de la mejor manera posible durante la audiencia. Tendrá la oportunidad de decirle al juez de leyes administrativas por qué no está de acuerdo con la acción del condado y el representante del condado tendrá la oportunidad de explicar por qué se tomó dicha acción. Si la acción del condado, con la cual usted no está de acuerdo, cambia su elegibilidad o la cantidad de su pago mensual, el condado tiene que probar que esa acción es correcta. Usted y el representante del condado pueden hacerse preguntas mutuamente e interrogar a cualquier otro testigo presente. El juez de leyes administrativas también puede hacer preguntas para aclarar todos los hechos.

Las leyes estatales requieren que todo lo que se diga en la audiencia se grabe en una cinta. Esta grabación se usa para tomar la decisión sobre el caso y se guarda en caso de que haya una disputa sobre la decisión. Usualmente la grabación se destruye cuatro años después de que se toma la decisión final.

## LA DECISION

Una vez que se complete la audiencia, el juez de leyes administrativas le mandará al director del Departamento de Servicios Sociales de California o del Departamento de Servicios de Salud, la decisión que él propone, o emitirá una decisión final a nombre del director. Si se le envía al director la decisión que el

juez propone, se examinarán los datos presentados durante la audiencia y el director adoptará la decisión que el juez de leyes administrativas propone, ordenará otra audiencia, o emitirá su propia decisión. Si el director emite su propia decisión, esa decisión es obligatoria, pero usted también recibirá una copia de la decisión propuesta originalmente por el juez de leyes administrativas. Inmediatamente después de recibir una decisión, el condado tiene que cumplir la decisión, aunque se pida una audiencia repetida. Si la decisión es una negación, se descontinuará cualquier asistencia que se haya pagado mientras se esperaba la decisión. Además, el condado puede demandar el reembolso de la asistencia monetaria o estampillas para comida que se hayan pagado como asistencia mientras se esperaba la decisión. Si no está de acuerdo con la decisión, usted puede pedir una audiencia repetida siguiendo las instrucciones presentadas en la primera página (de la versión en inglés) de su copia escrita de la decisión sobre la audiencia con el estado.

Si no está de acuerdo después de recibir una decisión de la audiencia o una decisión de la audiencia repetida, puede pedir una revisión judicial apelando a la Corte Superior. La petición para una revisión judicial tiene que presentarse en la corte antes de que pase un año contado a partir de la fecha en que usted reciba notificación sobre la decisión final del director.

## COMO RETIRAR SU PETICION PARA UNA AUDIENCIA

Usted puede retirar (cancelar) su petición para una audiencia con el estado en cualquier momento antes de que el director emita una decisión, enviando una petición por escrito a la División de Audiencias con el Estado en Sacramento. Si retira su petición antes de la audiencia, ésta se cancelará. Si retira su petición después de la audiencia, no se emitirá una decisión. En ambos casos, la acción del condado entrará en vigor. Si usted recibió más asistencia de la que habría recibido si no hubiera pedido la audiencia y retira su petición para la audiencia antes de que se emita una decisión, el condado tiene el derecho de demandar el reembolso de la cantidad que recibió en exceso de la asistencia monetaria o de las estampillas para comida. El resultado es el mismo que el de una decisión por escrito que sostiene la acción del condado.

## LOS DOCUMENTOS SON IMPORTANTES

Cada audiencia es distinta. El juez de leyes administrativas querrá ver los documentos o expedientes que proporcionen los datos y que verifiquen los hechos de su caso. Debe llevar a la audiencia la documentación que compruebe o invalide el hecho sobre el que usted y el condado estén en desacuerdo. A veces no son los hechos lo que se disputa sino las conclusiones legales a las que se puede llegar por medio de esos hechos. A menudo, se requieren los documentos relacionados al asunto específico en disputa para poder resolver correctamente el caso. Algunos ejemplos son:

Documentos sobre propiedades inmuebles, como recibos de impuestos, títulos de propiedad, contratos e hipotecas.

Registros de propiedad personal, como libretas de banco, pólizas de seguro, títulos de propiedad de automóviles, acciones, bonos, pagarés y contratos.

Documentos relacionados a incapacidad o discapacidad, tales como reportes médicos, expedientes de hospitales o cartas de médicos.

Documentos sobre ingresos que reciba, tales como talones de sueldo, cartas de notificación de beneficios que muestren cuánto recibe de RSDHI del Seguro Social (seguro de jubilación, sobrevivientes, incapacidad y salud), seguro contra desempleo, beneficios para veteranos, pagos de mantenimiento ordenados por la corte, o ayuda financiera para estudiantes. También, documentos que muestren sus ingresos de propiedades alquiladas, parientes, huéspedes, inquilinos, fondos de sindicatos *(unions*) o asistencia pública, acciones, bonos o pagos hechos a su nombre, incluyendo regalos, etc.

Cobros y recibos que muestren la cantidad que usted paga por vivienda, servicios públicos y municipales (incluyendo el teléfono), cuidado médico (incluyendo el seguro de salud y transporte médico), cuotas del sindicato *(union)*, cuidado por parte de ayudantes y cuidado de niños, matrícula y cuotas para la escuela, y pérdidas a causa de un desastre o un accidente.

Si el condado afirma que usted no reúne los requisitos para recibir asistencia monetaria debido a que no existe una base para establecer la carencia o privación de sus hijos, por favor lea lo siguiente cuidadosamente.

**Si su audiencia trata de la ausencia en el hogar de uno de los padres,** cualquier prueba – escrita u oral – incluyendo declaraciones de parientes, amigos, vecinos u otras personas que conozcan la situación puede servir de ayuda. Traiga a la audiencia cualquier documento de la corte respecto a una disolución de matrimonio, divorcio, anulación o separación legal.

**Si su audiencia trata de la incapacidad o discapacidad de uno de los padres,** un reporte de un médico, sicólogo, clínica, hospital, o departamento de salud ayudará a determinar la elegibilidad para recibir asistencia.

**Si su audiencia se basa en el desempleo,** una lista de los lugares donde ha trabajado, las fechas en las que trabajó ahí, y declaraciones de personas o compañías a las que usted les ha solicitado empleo, la cantidad de ingresos ganados que recibió, cualquier beneficio del seguro contra desempleo o del Programa para la Transición de la Asistencia Pública al Trabajo *(Welfare to Work)* le serán útiles para establecer su elegibilidad como padre o madre sin empleo.

# Discriminación

De acuerdo a las leyes estatales, las oficinas de bienestar público no pueden otorgarle a un individuo o a un grupo, asistencia, beneficios ni servicios que sean diferentes a los que se les proporcionan a otros, basándose en la raza, color, origen nacional, edad, incapacidad, discapacidad, religión, sexo, afiliación política, o estado civil. Las leyes federales también prohíben la discriminación basada en varias, aunque no todas, las razones antes mencionadas.

Si usted cree que una oficina de bienestar público ha discriminado contra usted, puede tomar cualquiera de las siguientes acciones:

1. Hablar con el representante de derechos civiles del departamento de bienestar público del condado. El condado investigará su queja y le informará del resultado.
2. Presentar una queja de discriminación en el Departamento de Servicios Sociales de California escribiendo, por medio del correo regular o el correo electrónico *(e-mail)*, o llamando a:

   California Department of Social Services
   Civil Rights Bureau (CRB)
   744 P Street, M.S. 15-70
   Sacramento, CA 95814
   o llame por cobrar al: (916) 654-2107
   Dirección del *e-mail*:
   *crb@dss.ca.gov*

   Si usted usa un aparato de telecomunicaciones para las personas sordas (TDD) o un aparato para mandar impulsos telefónicos por voz y recibirlos por escrito (TTY) puede llamar directamente al (916) 654-2098 o al número gratuito (800) 688-4486 o puede llamar por medio del Servicio de Retransmisión de California *(California Relay Service)* al (800) 735-2929.
3. Si su queja se trata del Programa de Estampillas para Comida, puede presentar al Departamento de Agricultura de los Estados Unidos una queja federal por discriminación escribiendo a:

   U.S. Department of Agriculture
   Washington, D.C. 20250

4. Si su queja es acerca de los programas de asistencia, pero no sobre el Programa de Estampillas para Comida, y cree que la supuesta acción discriminatoria ocurrió basándose en su raza, color, origen nacional, edad, incapacidad o discapacidad, puede presentar al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos una queja federal por discriminación escribiendo a:

   U.S. Department of Health and Human Services
   Office for Civil Rights
   50 United Nations Plaza, Room 322
   San Francisco, CA 94102

La queja tiene que presentarse antes de que pasen 180 días a partir de la fecha en que ocurrió la supuesta discriminación. En su queja, usted debe mencionar la base de la discriminación (por ejemplo, raza, incapacidad o discapacidad, sexo), lo que ocurrió, por qué cree que se tomó la acción y la solución que usted espera.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado con respecto a su queja de discriminación, puede apelar la decisión en el Departamento de Servicios Sociales de California o, si su queja se trata del Programa de Estampillas para Comida, en el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos. LA TRAMITACION DE UNA QUEJA DE DISCRIMINACION ES DIFERENTE A LA DE UNA AUDIENCIA CON EL ESTADO. ADEMAS DE PRESENTAR UNA QUEJA DE DISCRIMINACION, USTED TIENE EL DERECHO DE PEDIR UNA AUDIENCIA CON EL ESTADO SI CREE QUE EL CONDADO TOMO UNA DECISION INCORRECTA RESPECTO A SUS BENEFICIOS.

# En conclusión

Si usted tiene alguna pregunta sobre la información en este documento—sus derechos o lo que debe hacer si cree que se han violado esos derechos—pregúntele a alguien en el departamento de bienestar público del condado o hable con alguien en la Oficina de Preguntas y Respuestas al Público (*Public Inquiry and Response*) del Departamento de Servicios Sociales de California.

También, le pudiera ser útil el obtener información por escrito que le explique sobre la asistencia pública que está solicitando o recibiendo. Esta información está disponible en el departamento de bienestar público del condado. Si nadie le ofrece un folleto sobre el programa, pídalo. **Una manera de asegurarse de que se le trate justamente es saber lo que tiene derecho a recibir.**

***STATE OF CALIFORNIA***
(ESTADO DE CALIFORNIA)
Pete Wilson, Gobernador
***HEALTH AND WELFARE AGENCY***
(SECRETARIA DE SALUD Y BIENESTAR PUBLICO)
Sandra R. Smoley, R.N., Secretaria
***DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES***
(DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES)
Eloise Anderson, Directora

**Este documento está disponible en una versión fácil de leer con letra grande o en cinta de grabación *(audio tape),* si se lo pide al condado.**

**Debe informarle al condado si tiene una incapacidad o discapacidad y necesita ayuda para solicitar o continuar recibiendo asistencia, beneficios y servicios.**

PUB 13 (SP) (1/98)